

DAFTAR PUSTAKA

- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka
- Buchari Alma,. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright.2007. Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks, Indonesia .
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <http://intanlestari09.blogspot.co.id/2014/07/perkembangan-pengaruh-bisnis-retail.html>
- Irawan, et al. 1996. Prinsip dan Kasus Pemasaran Edisi II. Yogyakarta : BPFE UGM
- Koestanto T.H., Tri Yuniati (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi keduabelas. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Liberty:Yogykarta.elajar.
- Panjaitan Januar Efendi., Ai Lili Yuliati². (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*.
- Parasuraman, A. Zeithaml., Valerie, A., Berry, Leonard L. (1988). Servqual : A Mulitple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64 No.1. Hlm. 12-40.
- Parasuraman, Zeithaml, dn Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Complication for Future Research. *The Journal of Marketing*. Vol. 49. No. 4:41-50.

- Purcare^a V.L ., Iuliana Raluca Gheorghe^a., Consuela Madalina Petrescu^b (2013). *The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Service in Romania Using the SERVQUAL Scale*
- Ravichandran K., B. Tamil Mani.,S. Arun Kumar.,S. Prabhakaran (2010). *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of SERVQUAL Model.*
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni dkk. 2012. Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulaiman Agus, (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Hypermart WTC Serpong.*
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar.Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Swastha Basu, DH dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*
- Tjiptono, Fand Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset y, 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS).* Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pamasaran.* Andi shimp. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy.2008. *Strategi Bisnis Pemasaran.* Andi Offset: Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Organisasi. Jakarta : Gramedia
- Umar, Husein. 2005, Riset pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian. 2001, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonosia
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar* , 12(1), 9-28.
- Zeithaml dan Bitner. 2003. *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3rdedition. Boston. Mc GrowHill/Irwin